

KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN BERDASARKAN INDEKS
KEPUASAN MASYARAKAT DI PUSKESMAS BEJI
KECAMATAN JUNREJO KOTA BATU

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi persyaratan memperoleh Gelar Sarjana pada
FISIP UPN “Veteran” Jawa Timur



Oleh :

Nega Risia Asmadiya

NPM. 0841010002

YAYASAN KESEJAHTERAAN PENDIDIKAN DAN PERUMAHAN
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
SURABAYA
2013

**KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN BERDASARKAN INDEKS
KEPUASAN MASYARAKAT DI PUSKESMAS BEJI
KECAMATAN JUNREJO KOTA BATU**

Oleh :

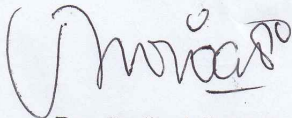
NEGA RISIA ASMADIYA

NPM. 0841010002

Telah Dipertahankan Dihadapan Dan Diterima Oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

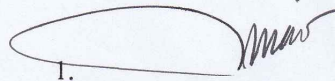
Pada Tanggal : 18 April 2013

PEMBIMBING



Drs. Pudjo Adi. M.Si
NIP.195105101973031001

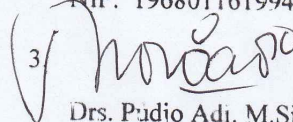
TIM PENGUJI

1. 

DR. Lukman Arif, M.Si
NIP.196411021994031001

2. 

DR. Ertien Rining N, M.Si
NIP. 196801161994032001

3. 

Drs. Pudjo Adi. M.Si
NIP.195105101973031001

Mengetahui
Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur



Dra. EC. H. Suparwati, M.Si
NIP.195507181983022001

KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN BERDASARKAN INDEKS KEPUASAN
MASYARAKAT DI PUSKESMAS BEJI KECAMATAN JUNREJO KOTA BATU

Nama Mahasiswa : Nega Risia Asmadiya
NPM : 0841010002
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

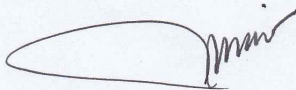
Menyatakan bahwa skripsi ini telah direvisi dan disahkan

Pada Tanggal April 2013

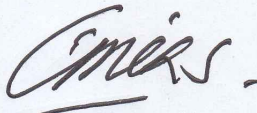
Dosen Penguji I

Dosen Penguji II

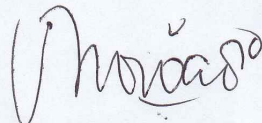
Dosen Penguji III



DR. Lukman Arif, M.Si
NIP. 196411021994031001



DR. Ertien Rining N, M.Si
NIP. 196801161994032001



Drs. Pudjo Adi, M.Si
NIP. 195105101973031001

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayahNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “ KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN BERDASARKAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT DIPUSKESMAS BEJI KECAMATAN JUNREJO KOTA BATU. “

“Tugas ini dibuat dalam memenuhi persyaratan kurikulum pada Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “VETERAN” Jawa Timur.

Dalam tersusunnya tugas ini penulis mengucapkan terima kasih sebesar besarnya kepada Drs. Pudjo Adi, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan kepada penulis. Disamping itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Dra. Hj. Suparwati, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
2. Bapak Dr. Lukman Arif, M.Si, selaku Ketua Program Studi Administrasi Negara.
3. Ibu Dra. Susi Hardjati, MAP selaku Sekretaris Program Studi Administrasi Negara.
4. Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
5. Bapak Dr. Sachariano, selaku Kepala Puskesmas Beji Kota Batu.

6. Seluruh pejabat, pegawai dan pembantu dilingkungan Puskesmas Beji Kota Batu yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
7. Kedua Orang Tuaku, adik dan My Love (Lia) yang selalu memberikan dorongan baik secara moril maupun materiil.
8. Kawan – kawan, terutama angkatan 2008 yang selalu menjaga kekompakan dan kebersamaan baik dalam suka maupun duka.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari masih ada kekurangan-kekurangan dalam penyusunannya. Oleh karena itu penulis senantiasa bersedia dan terbuka dalam menerima saran, kritik dari semua pihak yang dapat menambah kesempurnaan skripsi.

Akhirnya penulis mengucapkan terima kasih serta besar harapan penulis skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Surabaya, Januari 2013

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR TABEL	vii
ABSTRAK	xii
BAB I. Pendahuluan	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	12
1.3 Tujuan Penelitian	13
1.4 Manfaat Penelitian	13
BAB II. Tinjauan Pustaka	14
2.1 Penelitian Terdahulu	14
2.2 Landasan Teori	18
2.2.1 Konsep Pelayanan Publik	18
2.2.1.1 Definisi Pelayanan	18
2.2.1.2 Tujuan Pelayanan	19
2.2.1.3 Faktor Pendukung Pelayanan Umum	20
2.2.1.4 Efektifitas Pelayanan	22
2.2.1.5 Definisi Pelayanan Publik	23
2.2.2 Konsep Kualitas Pelayanan	24
2.2.2.1 Definisi Kualitas Pelayanan	24

2.2.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	26
2.2.2.3 Asas – Asas Pelayanan	27
2.2.2.4 Kelompok Pelayanan Publik	28
2.2.3 Konsep Kepuasan Masyarakat	30
2.2.3.1 Definisi Kepuasan Masyarakat	30
2.2.3.2 Pengertian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	33
2.2.3.3 Maksud dan Tujuan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	33
2.2.3.4 Manfaat Kepuasan Masyarakat	36
2.2.3.5 Faktor – Faktor Yang Memperngaruhi Kepuasan Masyarakat	37
2.2.4 Konsep Puskesmas	39
2.2.4.1 Definisi Puskesmas	39
2.2.4.2 Kedudukan Dan Fungsi Puskesmas	39
2.2.4.3 Evaluasi Standar Puskesmas	41
2.3 Kerangka Berpikir	42
BAB III Metode Penelitian	45
3.1 Jenis Penelitian	45
3.2 Lokasi Penelitian	45
3.3 Definisi Konseptual	45
3.4 Definisi Operasional Dan Pengukuran Variabel	46
3.5 Instrumen Penelitian	48
3.6 Populasi,Sampel dan Teknik Penarikan Sampel	50

3.7 Jenis Dan Sumber Teknik Penarikan Data	51
3.7.1 Jenis Data	51
3.7.2 Pengumpulan Data	51
3.8 Analisis Data	52
3.9 Metode Analisi Data	52
BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan	55
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian	55
4.1.1 Sejarah Singkat Puskesmas Beji Kota Batu	55
4.1.2 Lokasi Letak dan Wilayah Administratif	56
4.2 Visi dan Misi Puskesmas Beji Kota Batu	57
4.3 Tujuan, Strategi dan Sasaran Puskesmas Beji	58
4.4 Strktur Organisasi	59
4.5 Pelayanan	64
4.6 Komposisi Pegawai Puskesmas Beji	67
4.6.1 Data Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin	67
4.6.2 Data Pegawai Berdasarkan Agama	68
4.6.3 Data Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan	68
4.6.4 Data Pegawai Berdasarkan Jabatan	70
4.6.5 Data Pegawai Berdasarkan Golongan	71
4.6.6 Data Pegawai Berdasarkan Usia	72
4.7 Penyajian Data	73
4.7.1 Karakteristik Responden	73
4.7.2 Penyajian Data Tentang Variabel Penelitian	76

4.8 Analisis Data	86
4.9 Pembahasan	90
BAB V Kesimpulan Dan Saran	97
5.1 Kesimpulan	97
5.2 Saran	98

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	
Konsep Kepuasan Pelanggan	32
Gambar 2.2	
Kerangka Alur Berpikir	44
Gambar 4.4	
Struktur Organisasi Puskesmas Beji Kota Batu	61
Gambar 4.5	
Alur Mekanisme Pelayanan Kesehatan	65

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	
Jumlah Pengunjung Puskesmas Beji Kota Batu	9
Tabel 3.1	
Instrumen Pengukuran Variabel	49
Tabel 3.2	
Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kualitas Pelayanan	54
Tabel 4.1	
Jumlah Pegawai Puskesmas Beji Kota Batu berdasarkan Jenis Kelamin	67
Tabel 4.2	
Jumlah Pegawai Puskesmas Beji Kota Batu Berdasarkan Agama	68
Tabel 4.3	
Jumlah Pegawai Puskesmas Beji Kota Batu Berdasarkan Pendidikan	69
Tabel 4.4	
Jumlah Pegawai Puskesmas Beji Kota Batu Berdasarkan Jabatan	70
Tabel 4.5	
Jumlah Pegawai Puskesmas Beji Kota Batu Berdasarkan Golongan	71
Tabel 4.6	
Jumlah Pegawai Puskesmas Beji Kota Batu Berdasarkan Usia	72

Tabel 4.7	
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	73
Tabel 4.8	
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	74
Tabel 4.9	
Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	75
Tabel 4.10	
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	76
Tabel 4.11	
Kualitas Pelayanan Puskesmas Beji Kota Batu Tentang Prosedur	
Pelayanan Kesehatan	77
Tabel 4.12	
Kualitas Pelayanan Puskesmas Beji Kota Batu Tentang Persyaratan	
Pelayanan Administrasi	78
Tabel 4.13	
Kualitas Pelayanan Puskesmas Beji Kota Batu Tentang Kejelasan dan	
Kepastian Petugas Dalam Memberikan Pelayanan Informasi Kesehatan	78
Tabel 4.14	
Kualitas Pelayanan Puskesmas Beji Kota Batu Tentang Kedisiplinan	
Petugas Puskesmas Dalam Memberikan Pelayanan kesehatan	79

Tabel 4.15

Kualitas Pelayanan Puskesmas Beji Kota Batu Tentang Tanggung Jawab

Petugas Dalam Memberikan Pelayanan Kesehatan	80
--	----

Tabel 4.16

Kualitas Pelayanan Puskesmas Beji Kota Batu Tentang Kemampuan

Petugas Dalam Memberikan Pelayanan Kesehatan	80
--	----

Tabel 4.17

Kualitas Pelayanan Puskesmas Beji Kota Batu Tentang Kecepatan

Pelayanan Dalam Memberikan Pelayanan Kesehatan	81
--	----

Tabel 4.18

Kualitas Pelayanan Puskesmas Beji Kota Batu Tentang Keadilan Dalam

Memberikan Pelayanan Kesehatan	82
--------------------------------------	----

Tabel 4.19

Kualitas Pelayanan Puskesmas Beji Kota Batu Tentang Kesopanan dan

Keramahan Petugas Dalam Memberikan Pelayanan Kesehatan	82
--	----

Tabel 4.20

Kualitas Pelayanan Puskesmas Beji Kota Batu Tentang Kewajaran Biaya

Dalam Mendapatkan Pelayanan Kesehatan	83
---	----

Tabel 4.21

Kualitas Pelayanan Puskesmas Beji Kota Batu Tentang Kepastian Biaya

Administrasi Pelayanan Kesehatan	84
--	----

Tabel 4.22

Kualitas Pelayanan Puskesmas Beji Kota Batu Tentang Kepastian Jadwal

Pelayanan Kesehatan	84
---------------------------	----

Tabel 4.23

Kualitas Pelayanan Puskesmas Beji Kota Batu Tentang Kenyamanan

Lingkungan Puskesmas	85
----------------------------	----

Tabel 4.24

Kualitas Pelayanan Puskesmas Beji Kota Batu Tentang Keamanan

Pelayanan Kesehatan	86
---------------------------	----

Tabel 4.25

Nilai Unsur Pelayanan	87
-----------------------------	----

ABSTRAKSI

NEGA RISIA ASMADIYA, KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN BERDASARKAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT DIPUSKESMAS BEJI KECAMATAN JUNREJO KOTA BATU. SKRIPSI 2013.

Penelitian ini dilatar belakangi dengan memperhatikan fenomena tentang kualitas pelayanan kesehatan yang dilatar belakangi dengan kepuasan masyarakat untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang secara baik.

Perumusan masalah yang digunakan adalah “Bagaimana Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Beji Kecamatan Junrejo Kota Batu yang Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat”

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif yang memiliki satu variabel yaitu Kualitas Pelayanan yang menurut 14 indikator sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/M.PAN/2004. Fokus penelitian ini antara lain kualitas pelayanan yang menganut dengan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk pengunjung atau pasien yang berada di Puskesmas Beji

Hasil penelitian ini sesuai fokus penelitian yang telah ditetapkan, dapat disimpulkan bahwa Berdasarkan perhitungan dengan menggunakan standar pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat yang sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25/ M.PAN / 2 /2004 maka didapatkan hasil kuisioner yang sudah diolah dari 150 orang responden yaitu 75,118 yang masuk dalam kategori kualitas pelayanan B yang berarti kualitas pelayanan Puskesmas Beji dalam memberikan adalah Baik. Hal ini dikarenakan adanya kemudahan prosedur pelayanan di Puskesmas Beji yang tidak berbelit – belit serta kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang baik.

Kesimpulan dari Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Beji ini menganut dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25/ M.PAN / 2 /2004 dan standar operasinal (SOP) pelayanan kesehatan. yang dimana pasien atau masyarakat dapat memperoleh pelayanan kesehatan secara cepat dan mudah, Namun demikian ini kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan tidak boleh menghentikan langkah para petugas pelayanan untuk terus meningkatkan kualitas atas pelayanan yang diberikan.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kesehatan adalah hak dan investasi, semua warga negara berhak atas kesehatannya karena dilindungi oleh konstitusi seperti yang tercantum dalam UUD 1945 Pasal 27 ayat kedua dimana tiap-tiap warga negara berhak atas pekerjaan dan penghidupan yang layak bagi kemanusiaan. Dengan berpedoman pada kalimat tersebut maka dapat dijelaskan bahwa semua warga negara tanpa kecuali mempunyai hak yang sama dalam penghidupan dan pekerjaan, penghidupan disini mengandung arti hak untuk memperoleh kebutuhan materiil seperti sandang, pangan dan papan yang layak dan juga kebutuhan immateri seperti kesehatan, kerohanian, dan lain-lain. Demikian juga halnya kesehatan dapat pula diartikan investasi karena kesehatan adalah modal dasar yang sangat diperlukan oleh segenap masyarakat untuk dapat beraktifitas sesuai dengan tugas dan kewajibannya masing-masing sehingga mampu menghasilkan sesuatu yang bermanfaat secara ekonomi. Namun bila kondisi kesehatan yang tidak memungkinkan bisa-bisa seluruh harta dan kekayaan yang mereka peroleh habis digunakan untuk memperoleh kesehatan tersebut.

Sesuai yang tertuang dalam keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia No.951/Menkes/SK/VI/2000 yaitu bahwa “tujuan pembangunan kesehatan adalah untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang optimal”. Sehingga pemerintah harus mengusahakan bidang kesehatan dengan sebaik-baiknya, yaitu menyediakan pelayanan kesehatan yang memadai dan dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat umum.

Namun harus diakui bahwa kualitas kesehatan masyarakat Indonesia selama ini sangat menurun. Dimana masyarakat merasa ketidak mampuan untuk mendapatkan pelayanan kesehatan karena mahalnya biaya pelayanan yang harus dibayar. Maka tingkat kemiskinan yang tinggi masyarakat miskin, cenderung tidak peduli dan menganggap biasa hal-hal yang berhubungan dengan kesehatan. Padahal, pola hidup yang tidak sehat tersebut membuat masyarakat menengah kebawah sangat rentan terhadap penyakit.

<http://www.uinjkt.ac.id/index.php/home/1-headline/1370-menkes>

Banyak penelitian empiris yang menyatakan bahwa kesehatan berbanding terbalik dengan kemiskinan, dimana ada kemiskinan maka masalah kesehatan akan semakin nyata terjadi.

Biaya kesehatan yang mahal menjadi kendala bagi masyarakat miskin untuk mendapatkan pelayanan kesehatan yang memadai. Ada beberapa faktor yang mendorong peningkatan biaya kesehatan, yaitu :

- a. Sifat layanan itu sendiri, sifat dari pada suatu layanan kesehatan adalah padat modal, padat teknologi dan padat karya sehingga modal yang harus ditanam semakin besar dan dibebankan pada biaya perawatan.
- b. Bagaimana negara memandang masalah pelayanan kesehatan sebagai kebutuhan warga negaranya dan bagaimana negara menyelenggarakan dan memenuhi pelayanan kesehatan yang diperlukan (Sulastomo, 2004 ; 42-43).

Jika tidak segera diatasi, kondisi yang sedemikian rupa akan memperparah kondisi kesehatan masyarakat Indonesia, karena krisis ekonomi telah meningkatkan jumlah masyarakat miskin dan mengakibatkan naiknya biaya pelayanan kesehatan, sehingga semakin menekan akses mereka terhadap sektor ini karena biayanya yang semakin tak terjangkau. Kemiskinan merupakan salah satu persoalan utama yang dihadapi oleh Indonesia dari tahun ke tahun. Masalah ini semakin lama semakin tidak dapat terselesaikan, bahkan angka kemiskinan di negara kita semakin lama semakin meninggi karena krisis ekonomi yang terus berkepanjangan memperbesar jumlah penduduk miskin di Indonesia.

Pelayanan kesehatan terhadap segenap warga negara adalah menjadi tanggung jawab pemerintah seperti yang diamanatkan dalam undang-undang. Namun tidak dapat dipungkiri bila pelayanan kesehatan

khususnya dari sektor publik masih banyak kendala dan hambatan terutama dalam hal kualitas pelayanan. Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dari sektor publik masih cukup rendah hal ini dibuktikan terhadap kualitas pelayanan di birokrasi pemerintahan daerah.

Tetapi, disisi lain, rendahnya kesehatan masyarakat dapat pula disebabkan oleh ketidak kemampuan mereka untuk mendapatkan pelayanan kesehatan karena mahalnya biaya pelayanan yang harus dibayar. Tingkat kemiskinan yang tinggi menyebabkan masyarakat miskin tidak mampu memenuhi kebutuhan akan pelayanan kesehatan yang tergolong mahal.

Dalam kondisi masyarakat seperti digambarkan di atas, birokrasi publik harus dapat memberikan layanan publik yang lebih profesional, efektif, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif dan adaptif serta sekaligus dapat membangun kualitas manusia dalam arti meningkatkan kapasitas individu dan masyarakat untuk secara aktif menentukan masa depannya sendiri (Effendi dalam Widodo, 2001). Arah pembangunan kualitas manusia tadi adalah memberdayakan kapasitas manusia dalam arti menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya untuk mengatur dan menentukan masa depannya sendiri.

Kesadaran akan hak-hak sipil yang terjadi di masyarakat tidak lepas dari pendidikan politik yang terjadi selama ini. Selama ini masyarakat cenderung pasrah dan menerima terhadap apa yang mereka dapatkan dari

pelayanan aparatur pemerintah. Hal ini lebih diakibatkan karena sikap dari aparatur pelayanan publik yang tidak berorientasi pada kepuasan masyarakat, pelayanan hanya bersifat sekedar melayani tanpa disertai rasa peduli dan empati terhadap pengguna layanan. Namun kondisi yang terbuka seperti sekarang ini mengharuskan aparatur sebagai pelayan publik lebih peduli lagi terhadap hak-hak sipil khususnya dalam pelayanan publik.

Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat (publik) merupakan perwujudan dan fungsi aparatur negara sebagai pelayanan masyarakat (abdi), disamping sebagai abdi negara. Dalam konteks ini masyarakat sebagai aktor utama pembangunan, sedangkan pemerintah berkewajiban untuk mengarahkan, membimbing serta menciptakan suasana yang menunjang kegiatan-kegiatan dari masyarakat tersebut. Pada kondisi ini aparatur negara dituntut untuk lebih mampu memperbaiki kinerjanya (pelayanan prima) dan diharapkan lebih mampu merumuskan konsep atau menciptakan iklim yang kondusif, sehingga sumber daya pembangunan dapat menjadi pendorong percepatan terwujudnya masyarakat yang mandiri dan sejahtera.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomer : KEP/25/M.PAN/2/2004 mengenai pedoman umum penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat. Maka Pemerintah telah berusaha memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan kesehatan dengan mendirikan

Rumah Sakit dan Pusat Kesehatan Masyarakat (PUSKESMAS) di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Puskesmas adalah unit pelaksana teknis dinas kesehatan kabupaten / kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah kerja tertentu. Puskesmas berfungsi sebagai :

1. Pusat penggerak pembangunan berwawasan kesehatan.
2. Pusat pemberdayaan keluarga dan masyarakat.
3. Pusat pelayanan kesehatan strata pertama.

Dan untuk mengetahui tingkat Kualitas Pelayanan dapat dilakukan dengan penilaian Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) Terdapat unsur didalam pengukuran indeks kepuasan masyarakat antara lain :

1. Prosedur Pelayanan.
2. Prasyarat Pelayanan.
3. Kejelasan Petugas Pelayanan.
4. Kedisiplinan Petugas Pelayanan.
5. Tanggung Jawab Petugas Pelayanan.
6. Kemampuan Petugas Pelayanan.
7. Kecepatan Pelayanan.
8. Keadilan Mendapatkan Pelayanan.
9. Kesopanan dan Keramahan Petugas.
10. Kewajaran Biaya Pelayanan.
11. Kepastian Biaya Pelayanan.
12. Kepastian Jadwal Pelayanan.

13. Kenyamanan Lingkungan.

14. Keamanan Lingkungan.

Sesuai dengan Undang-Undang Dasar 1945 Pasal 28 H dan Undang – Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan, menetapkan bahwa setiap orang berhak mendapatkan pelayanan kesehatan, karena itu setiap individu, keluarga dan masyarakat berhak memperoleh perlindungan terhadap kesehatannya dan Negara bertanggung jawab mengatur agar terpenuhi hak hidup sehat bagi masyarakat miskin dan tidak mampu. Ini berarti bahwa dalam rangka Otonomi Daerah, Pemerintah Kabupaten dan Pemerintah Kota bertanggung jawab sepenuhnya dalam penyelenggaraan pembangunan kesehatan masyarakat diwilayahnya, dengan meningkatkan kualitas pelayanan akan menjadikan suatu kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Pemerintah.

Dengan penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) diharapkan dapat memberikan masukan tentang pelayanan kesehatan sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan dapat sebagai data / Informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapatan masyarakat dalam salah satu pelayanan kesehatan kepada masyarakat tidak lepas dari persyaratan yang ada pada Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang harus diterapkan di Puskesmas Beji tersebut.

Buruknya kualitas pelayanan publik ini antara lain dikarenakan belum dilaksanakannya transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu pelayanan publik harus dilaksanakan secara transparan dan akuntabil oleh setiap unit pelayanan instansi pemerintah karena kualitas kinerja birokrasi pelayanan publik memiliki implikasi yang luas dalam mencapai kesejahteraan masyarakat. Mengingat jenis pelayanan sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka dalam memenuhi pelayanan yang diperlukan pedoman yang digunakan sebagai acuan bagi instansi dilingkungan instansi kesehatan.

Puskesmas Beji Kota Batu memiliki suatu pelayanan kesehatan yang dimana dapat mendukung tingkatnya kualitas pelayanan terhadap masyarakat / Pasien agar mendapatkan kepuasan masyarakat dalam memperoleh pelayanan kesehatan di Puskesmas diantara lain :

- a. Pelayanan Askin
- b. Pelayanan Gakin
- c. Pelayanan Gizi Masyarakat
- d. Pelayanan Kesehatan Ibu dan Anak Serta Keluarga Bencana (KB)
- e. Pelayanan Kesehatan Lingkungan
- f. Pelayanan Kefarmasian
- g. Pelayanan Pengobatan
- h. Pelayanan Lansia
- i. Pelayanan Darurat

Puskesmas yang berfungsi sebagai garda depan pelayanan kesehatan di Kota Batu jumlah pengunjung ini adalah salah satu indikator bila kualitas pelayanan di Puskesmas Beji mengalami kemajuan. Dengan kualitas pelayanan yang baik, masyarakat yang selama ini berobat langsung menuju rumah sakit maka beralih pengobatannya ke puskesmas. yang dapat digambarkan pada tabel dibawah ini :

Tabel 1.1

Jumlah Pengunjung Puskesmas Beji Kota Batu

Tahun	Kategori				Jumlah	Persentase (%)
	Umum	Askeskin	Gakin	Rawat Inap		
2007	9.000	4.800	18.000	180	15.780	19,59
2008	7.500	2.163	3.300	150	13.113	16,28
2009	13.500	3.150	1.683	285	18.618	23,11
2010	9.600	5.821	2.785	151	18.357	22,80
2011	8.163	1.650	4.649	210	14.672	18,22
Total					80.540	100

Sumber : Puskesmas Beji 2011

Berdasarkan Tabel 1.1 dapat diketahui bahwa pengunjung Puskesmas Beji Kota Batu mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Pengunjung dari masyarakat umum sangat besar kontribusinya dibandingkan dengan kategori yang lain baik itu peserta Askeskin, Keluarga Miskin (Gakin) dan juga rawat inap. Hal ini mengindikasikan bahwa Puskesmas yang selama ini hanya menjadi tempat berobat

masyarakat kelas menengah ke bawah mulai juga dikunjungi oleh masyarakat pada umumnya.

Namun menurut hasil wawancara awal (pra-survei) dengan beberapa pengunjung di Puskesmas Beji menunjukkan hal yang berbeda. Salah satu pengunjung mengatakan bahwa untuk mendapatkan fasilitas pelayanan gratis di Puskesmas tersebut tidak semudah yang dibayangkannya, hal ini dibuktikan dengan adanya persyaratan diharuskan membawa surat keterangan yang dikeluarkan oleh kelurahan setempat, padahal informasi tersebut tidak disosialisasikan kepada pengunjung baik dalam bentuk pengumuman maupun edaran ke masing-masing RT\RW.(Hasil Wawancara tanggal 22 Januari 2013).

Pengunjung yang lain menceritakan pengalamannya sewaktu melakukan perawatan di Puskesmas Beji, kesiapan tenaga baik administrasi maupun medis sangat kurang sehingga tidak jarang pasien harus rela menunggu untuk mendapatkan pelayanan kesehatan. Di samping itu fasilitas yang tersedia seperti ruang foto-copy dan Parkir yang tidak ada dan kurang nyaman menyebabkan sering kali pasien merasa was-was.

Dari fenomena yang dapat dilihat diatas, maka salah satu untuk memperbaiki citra dari Puskesmas Beji Kota Batu adalah dengan memperbaiki kualitas pelayanan puskesmas dengan memberikan fasilitas yang semestinya serta melengkapi sarana dan prasarana yang kurang hubungannya dalam menunjang pelayanan.

Mengingat kesehatan merupakan aspek penting dalam kehidupan masyarakat, maka pemerintah harus menciptakan suatu pembangunan kesehatan yang memadai sebagai upaya perbaikan terhadap buruknya tingkat kesehatan selama ini. Sebagaimana yang tercantum dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1992 tentang Kesehatan disebutkan bahwa kesehatan merupakan salah satu unsur kesejahteraan umum, sehingga pemerintah harus melaksanakan pembangunan kesehatan yang diarahkan untuk mempertinggi derajat kesehatan dengan mengupayakan pelayanan kesehatan yang lebih memadai secara menyeluruh dan terpadu.

Dengan melihat data statistik memang menunjukkan peningkatan kualitas pelayanan yang bagus bagi Puskesmas Beji hal ini dilihat dari peningkatan jumlah pengunjung dari tahun ke tahun, namun bila dilihat dari keluhan-keluhan para pasien mengenai kekurangan akan pelayanan serta sarana dan prasarana yang terjadi di Puskesmas Beji maka dapat dikatakan terdapat masalah dalam pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan pengamatan dengan memilih judul “Kualitas Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Beji Kecamatan Junrejo Kota Batu.”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pada pokok pikiran diatas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah : “Bagaimana Kualitas Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Beji Kecamatan Junrejo Kota Batu yang Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat ? “

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan pokok permasalahan yang ada, maka dapat ditentukan tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Kesehatan Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Beji Kecamatan Junrejo Kota Batu.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dalam penelitian ini mengarah kepada aspek berikut :

1. Bagi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Untuk menambah referensi dan literatur perbendaharaan perpustakaan yang dapat digunakan sebagai kajian untuk penelitian yang sejenis khususnya bagi mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Negara.

2. Bagi Penulis

Untuk menambah ilmu pengetahuan sekaligus menambah wawasan nyata sehingga dapat dijadikan bahan referensi yang berharga bagi peneliti.

3. Bagi Instansi

Penelitian ini dapat memberikan masukan dan menjadi bahan pertimbangan dalam mengambil keputusan dan menentukan kebijakan instansi yang berkaitan dengan masalah yang dihadapi.